



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU
PRAMUNIAGA, IDENTIFIKASI MEREK, DAN GAYA
HIDUP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA
MOTOR MEREK SUZUKI DI KECAMATAN WELAHAN
KABUPATEN JEPARA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

SHAFIUL MAHMUD
NIM. 2010-11-121

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU PRAMUNIAGA,
IDENTIFIKASI MEREK, DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN SEPEDA MOTOR MEREK SUZUKI DI KECAMATAN
WELAHAN KABUPATEN JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Kudus,

2014

Pembimbing I

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610701000001179

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIS. 06107020101021

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIS. 06107020101021

RATIH HESTI UTAMI P, SE, MM
NIS. 0610701000001205

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Mereka itulah orang yang dibalasi dengan martabat yang tinggi (dalam syurga) karena kesabaran mereka dan mereka disambut dengan penghormatan dan ucapan selamat di dalamnya,

(Q.S. Al-Furqaan; 75)

Barang siapa diuji lalu bersabar, diberi lalu bersukur,

didzalimi lalu dimaafkan dan berbuat dzalim lalu istiqfar maka keselamatan dan merekalah orang-orang yang memperoleh hidayah

(H. R. AL Baihagi)

Ilmu tanpa agama menjadikan kita buta,

sedangkan agama tanpa ilmu akan menjadikan kita lumpuh

(Albert Einstein)

PERSEMBAHAN :

1. Yang Maha Besar Allah SWT bersama Rosull-Nya.
2. Kedua orang Tua TerCinta H. Abdul Choliq, dan Hj. Karsini yang selalu sayang dan setia mendoakanku.
3. Kakak tersayang
4. Kekasihku tercinta Lailatul Magfiroh (Ella)
5. Teman dan Shobatku senasib seperjuangan dalam suka maupun duka.
6. Almamater UMK.

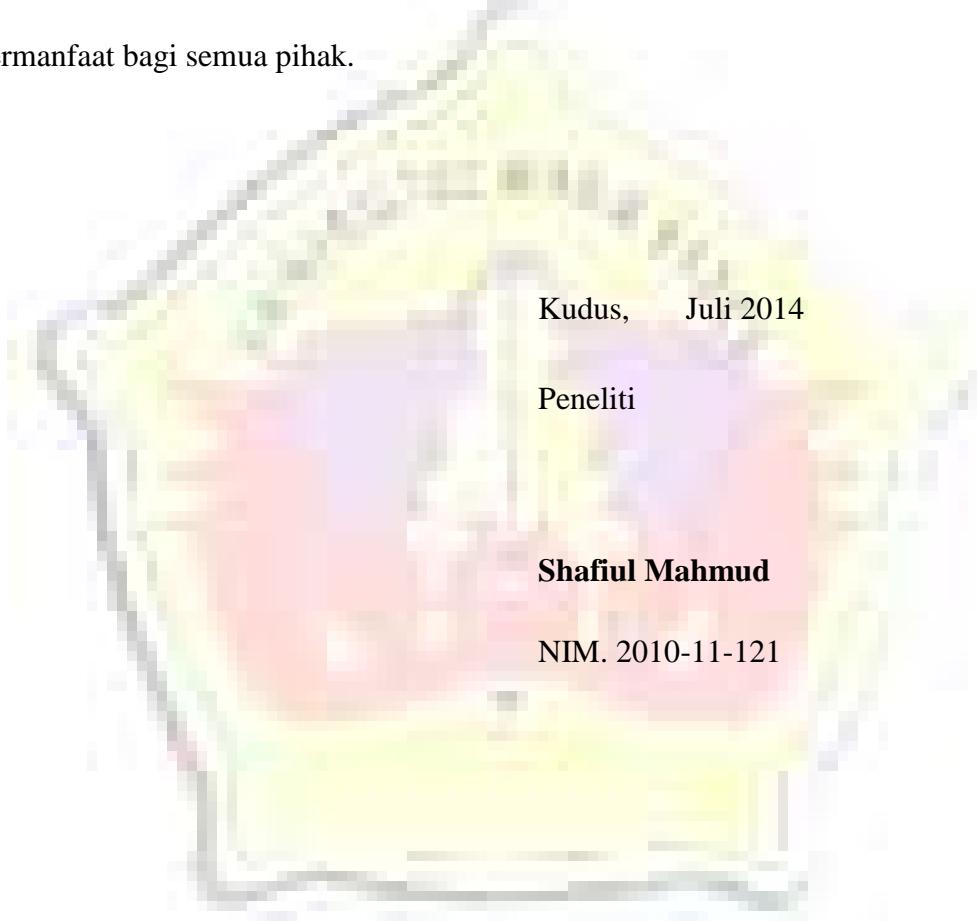
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan berkah-Nya, sehingga skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU PRAMUNIAGA, IDENTIFIKASI MEREK, DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEPEDA MOTOR MEREK SUZUKI DI KECAMATAN WELAHAN KABUPATEN JEPARA”** dapat penulis selesaikan. Skripsi ini disusun untuk sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Dalam menyelsaikan skripsi ini, penulis dapat membimbing dan bantuan yang berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, serta selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesaiya skripsi ini.
2. Ibu Ratih Hesti Utami, P, SE, MM, selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis hingga selesaiya skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah menyumbangkan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis dan seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis selama menempuh studi.
4. Seluruh responden konsumen sepeda motor Merek Suzuki di Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara.

5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang juga banyak memberikan dorongan sumbangan tenaga dan pikiran serta doa, sehingga tersusunnya skripsi ini.

Tiada suatu apapun yang dapat penulis berikan kepada beliau yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini, kecuali hanya do'a semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal. Amien. Akhir berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Kudus, Juli 2014

Peneliti

ShafiuL Mahmud

NIM. 2010-11-121

ABSTRAKSI / RINGKASAN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI B
STRATA 1 2014

- A. Nama Penyusun : Shafiul Mahmud
B. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Perilaku Pramuniaga, Identifikasi Merek, dan Gaya Hidup terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Merek Suzuki di Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara
C. Jumlah Halaman : Permulaan xiii, isi 83, Tabel 20, Gambar 1.
D. Ringkasan :

Suzuki sebagai salah satu produsen sepeda motor di Indonesia mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Hal ini dibuktikan dengan pangsa pasarnya yang cukup besar yakni peringkat tiga dalam anggota AISI dengan memperoleh sekitar 20% pangsa pasar) dan hanya kalah tipis dari pesaingnya di peringkat dua (Rizan dan Andika, 2011:). Berdasarkan survey peneliti di pangsa pasar ini juga hampir sama yang terjadi pada wilayah-wilayah di Indonesia, termasuk di Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara, yakni dimana posisi Suzuki berada pada posisi tiga, hasil penjualan tiap tahun mengalami perkembangan naik turun secara fluktuatif. Kecenderungan perkembangan yang fluktuatif dari penjualan dapat diakibatkan kurangnya kepuasan yang diperoleh konsumen dan setelah pembelian produk sepeda motor merek Suzuki, begitupun juga sebaliknya peningkatan penjualan juga dapat diakibatkan kembali meningkatnya kepuasan konsumen.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah variabel kualitas produk, perilaku pramuniaga, identifikasi merek, dan gaya hidup berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepeda motor merek merek Suzuki di Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara baik secara parsial maupun berganda? Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh variabel kualitas produk, perilaku pramuniaga, identifikasi merek, dan gaya hidup berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepeda motor merek Suzuki di Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara baik secara secara berganda.

Variabel penelitian independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk, perilaku pramuniaga, identifikasi merek, gaya hidup. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Populasi sampel dengan rumus J Supranto dihasilkan sampel 98 responden. Jenis dan sumber data meliputi data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Pengolahan data menggunakan *scoring*, *editing*, tabulasi, dan proses input data ke komputer. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif, analisis kuantitatif meliputi uji hipotesis, analisis regresi berganda, dan uji koefisien determinasi dengan *adjusted R Square*.

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh kualitas produk, perilaku pramuniaga, identifikasi merek, gaya hidup terhadap kepuasan konsumen sepeda motor merek Suzuki di Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial ada pengaruh positif signifikan antara variabel kualitas produk, perilaku pramuniaga, identifikasi merek, dan gaya hidup terhadap sepeda motor merek Suzuki di Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara yaitu sebagai berikut:
 - a. Variabel kualitas produk nilai thitung sebesar $3,476 > t$ tabel sebesar 1,661, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,001 atau 0,0% < 5%.
 - b. Variabel perilaku pramuniaga nilai thitung sebesar $2,919 > t$ tabel sebesar 1,661, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,004 atau 0,4% < 5%.
 - c. Variabel identifikasi merek nilai thitung sebesar $3,373 > t$ tabel sebesar 1,661, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,001 atau 0,1% < 5%.
 - d. Variabel gaya hidup nilai thitung sebesar $3,498 > t$ tabel sebesar 1,661, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,001 atau 0,1% < 5%.
2. Secara berganda antara variabel kualitas produk, perilaku pramuniaga, identifikasi merek, dan gaya hidup terhadap kepuasan konsumen motor merek Suzuki di Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara, karena nilai Fhitung $183,804 > F$ tabel sebesar 2,470, Probabilitas signifikansi SPSS (*P-value*) = 0,000 atau 0,0% < 5%.
3. Dari hasil estimasi regresi terlihat koefisien paling tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah variable gaya hidup yaitu dengan koefisien regresi 0,277 (*Standardized Coefficients*) dan *prob. Sig.* Sebesar 0,001.

E. Daftar buku yang digunakan : 29 (tahun 2001-2013).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	5
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kualitas Produk (<i>Physical Quality</i>)	8
2.2. Perilaku Pramuniaga (<i>Salesperson Behavior</i>)	10
2.3. Identifikasi Merek (<i>Brand Identification</i>)	11
2.4. Gaya Hidup (<i>Lifestyle-Congruence</i>).....	15
2.5. Kepuasan Konsumen (<i>Consumer Satisfaction</i>).....	18
2.6. Hubungan antar Variabel	21

2.6.1. Hubungan antara Kualitas Produk (<i>Physical Quality</i>) dan Kepuasan Konsumen (<i>Consumer Satisfaction</i>).....	21
2.6.2. Hubungan antara Perilaku Pramuniaga (<i>Salesperson Behavior</i>), dan Kepuasan Konsumen (<i>Consumer Satisfaction</i>).....	21
2.6.3. Hubungan antara Identifikasi Merek (<i>Brand Identification</i>) dan Kepuasan Konsumen (<i>Consumer Satisfaction</i>)	22
2.6.4. Hubungan antara Gaya Hidup (<i>Lifestyle-Congruence</i>) dan Kepuasan Konsumen (<i>Consumer Satisfaction</i>)....	22
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
2.8. Kerangka Pemikiran	28
2.9. Hipotesis	29
BAB. III. METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.2.1. Variabel Independen	31
3.2.2. Variabel Dependen	33
3.3. Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1. Ukuran Populasi	34
3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel	34
3.4. Jenis dan Sumber Data	36
3.5. Metode Pengumpulan Data	37

	Halaman
3.6. Uji Instrumen Data.....	37
3.6.1. Uji Validitas.....	37
3.6.2. Uji Reliabilitas	39
3.7. Pengolahan Data	40
3.8. Metode Analisis Data	41
3.8.1. Analisis Deskriptif	41
3.8.2. Analisis Kuantitatif	42
3.8.2.1. Uji Hipotesis	42
3.8.2.2. Analisis Regresi Berganda	45
3.8.2.3. Uji Koefisien Determinasi dengan <i>Adjusted R Square</i>	46
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	48
4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Welahan Jepara	48
4.1.2. Produk Sepeda Motor Suzuki	49
4.2. Uji Instrumen Data	49
4.2.1. Uji Validitas	50
4.2.1.1. Hasil Validitas Variabel Produk	50
4.2.1.2. Hasil Validitas Variabel Perilaku Pramuniaga	51
4.2.1.3. Hasil Validitas Variabel Identifikasi Merek...	52
4.2.1.4. Hasil Validitas Variabel Gaya Hidup	52
4.2.1.5. Hasil Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	53

	Halaman
4.2.1.6. Hasil Uji Reliabilitas	54
4.3. Penyajian Data	56
4.3.1. Identitas Responden	56
4.3.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.3.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	57
4.3.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.3.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel	59
4.4. Analisis Data	64
4.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.4.2. Uji Hipotesis	66
4.4.3. Koefisien Determinasi dengan <i>Ajusted R Square</i>	73
4.5. Pembahasan.....	74
4.5.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pembelian	74
4.5.2. Pengaruh Perilaku Pramuniaga terhadap Kepuasan Konsumen	75
4.5.3. Pengaruh Identifikasi Merek terhadap Kepuasan Pembelian	76
4.5.4. Pengaruh Gaya Hidup terhadap Kepuasan Konsumen..	77
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Tabel Z (penentuan sampel)	35
Tabel 4.1. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Produk	50
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Perilaku Pramuniaga	51
Tabel 4.3. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Identifikasi Merek	52
Tabel 4.4. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Gaya Hidup	53
Tabel 4.5. Hasil Perhitungan Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.	54
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	55
Tabel 4.7. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.8. Profil Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.9. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.10. Frekuensi Jawaban Kualitas Produk	59
Tabel 4.11. Frekuensi Jawaban Perilaku Pramuniaga	60
Tabel 4.12. Frekuensi Jawaban Identifikasi Merek	61
Tabel 4.13. Frekuensi Jawaban Gaya Hidup	62
Tabel 4.14. Frekuensi Jawaban Kepuasan Konsumen	63
Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.16. Nilai t hitung (Pengujian Parsial) dengan Signifikansi $\alpha = 5\%$ uji satu sisi	67
Tabel 4.17. Hasil Pengujian Berganda (Dengan Signifikansi $\alpha = 5\%$) ...	71



DAFTAR GAMBAR**Halaman**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	28
--------------------------------------	----

